

[Text]

thank the members of this Committee for providing me with the opportunity to continue that process.

**Opening Statement by R. MICHAEL WARREN (President and Chief Executive Officer, Canada Post Corporation):**

Mr. Chairman, I am pleased to have this opportunity to appear before the Standing Committee on Public Accounts to outline the progress of Canada Post Corporation, and to answer questions you might have regarding our past performance and future objectives.

When I appeared before this committee about a year ago, we discussed the many challenges that Canada Post had to face over the next several years.

We all agreed at that time that the management challenge of turning Canada Post around was enormous.

Members of this committee will be aware from our first annual report that we are indeed beginning to meet those challenges.

In fact, what is occurring quietly but consistently within our corporation amounts to one of the largest corporate turnarounds in this country.

Mr. Chairman, two years ago, when Canada Post became a Crown corporation, we were faced with an uncertain future. Not only had the old Post Office Department built up massive deficits, but its performance in the previous decade which had been characterized by service interruptions and lack of stability had resulted in a significant loss of public confidence and a corresponding massive growth in private sector alternatives.

As you know, in the first phase of the turnaround we set three principal objectives. They were: to improve service, to improve labour relations, and to set ourselves on a path to becoming financially self-sufficient.

And we have made tangible progress on all three of those objectives.

Our on time delivery performance for letter mail is up significantly from 79% in October of 1981 to a plateau or around 90% in recent months.

Our service performance for parcel delivery is also up, and our courier service priority post is operating at about a 98% on time level. Which is equal to, or better than, many of our competitors.

And while the figures I am quoting here are from internal performance tests, the magnitude of the improvements has been confirmed by regular independent tests conducted by hundreds of our major customers.

In fact, Mr. Chairman, we are relying increasingly on our customers' tests to validate our own results, to help us diagnose problems, and to pinpoint specific problem areas so that we can act on them.

[Translation]

l'accomplissement du mandat que nous a confié le Parlement. Je remercie les membres de ce Comité de m'avoir offert l'occasion de continuer ce processus.

**Déclaration d'ouverture de R. Michael Warren (président-directeur général, Société canadienne des postes):**

Monsieur le président, je suis heureux d'avoir la chance de comparaître devant le Comité permanent des comptes publics et de pouvoir décrire les progrès réalisés par la Société canadienne des postes ainsi que répondre aux questions que vous pourriez vous poser au sujet de notre rendement passé et de nos objectifs pour l'avenir.

Lors de ma dernière comparution devant ce comité, il y a environ un an, nous avons discuté des nombreux défis auxquels la Société des postes aurait à faire face au cours des prochaines années.

Nous avons tous convenu, à l'époque que la relance des postes allait représenter un défi énorme pour la direction.

Les membres de ce comité savent sans doute—grâce à notre premier rapport annuel—que nous commençons effectivement à relever ces défis.

En fait, ce qui se produit actuellement chez-nous, lentement mais sûrement, représente l'une des profondes mutations qu'une entreprise canadienne ait jamais subies.

Monsieur le président, lorsque les postes sont devenues une société d'état, il y a deux ans, leur avenir était incertain. Non seulement l'ancien ministère des postes avait-il accumulé d'énormes déficits, mais son rendement au cours de la décennie précédente—caractérisé par des interruptions du service et par l'instabilité—s'était soldé par une perte de confiance de la part du public, ce qui avait provoqué une croissance accélérée des entreprises privées offrant une solution de rechange.

Comme vous le savez, au cours de la première phase de notre relance, nous nous sommes fixées trois objectifs principaux: améliorer le service et les relations de travail et nous engager sur la voie de l'autosuffisance financière.

Or, nous avons accompli des progrès réels par rapport à chacun de ces objectifs.

Le pourcentage des lettres livrées «à temps» s'est accru considérablement, passant de 79 pour 100 en octobre 1981, pour atteindre un plateau d'environ 90 pour 100 ces derniers mois.

Notre rendement s'est également amélioré en ce qui concerne la distribution des colis postaux, tandis que nos messageries—appelées poste prioritaire—enregistrent un taux de livraison «à temps» de 98 pour 100, ce qui est égal, voire supérieur, au rendement de beaucoup de nos concurrentes.

Et bien que les chiffres que je viens de citer proviennent de nos propres analyses de rendement, l'ampleur des améliorations est confirmée par les tests indépendants auxquels se livrent périodiquement des centaines de clients importants.

En fait, Monsieur le président, nous nous fions de plus en plus à leurs tests pour valider nos propres résultats, nous aider à déceler des problèmes et cerner certains points névralgiques, de façon à pouvoir apporter les remèdes qui s'imposent.